

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Pengelolaan atau kata lain dari manajemen merupakan kegiatan pemanfaatan dan pengendalian atas semua sumber daya yang diperlukan untuk mencapai dan menyelesaikan tujuan tertentu. Setiap perusahaan memerlukan pengelolaan yang baik untuk dapat menjalankan setiap aktifitas di dalam perusahaan baik pengelolaan secara infrastruktur perusahaan maupun Sumber daya manusia. Pengelolaan yang baik akan menghasilkan hasil yang baik terhadap perusahaan dan akan mencapai tujuan dari perusahaan, seperti contohnya media eksternal perusahaan juga harus di kelola dengan baik karena media eksternal memiliki potensi yang sangat besar bagi perusahaan dalam mempublikasikan kebijakan-kebijakan perusahaan kepada para publiknya.

Media eksternal ialah suatu sarana penyampaian dan penerimaan informasi dikalangan publik eksternal perusahaan, penerima informasi adalah pihak eksternal perusahaan dan penyampai informasi adalah praktisi humas ( *public relatins*). Keberadaan media eksternal perusahaan sebagai media publikasi menjadi kebutuhan publik eksternal untuk mendapatkan informasi dari pihak perusahaan.

Media publikasi merupakan suatu perantara yang digunakan dalam mengumumkan atau menyebarkan informasi yang menyangkut dengan perusahaan kepada publik. Media publikasi merupakan media yang dikelola oleh humas dalam suatu perusahaan untuk menjalin hubungan yang harmonis, untuk menyampaikan informasi tentang kebijakan-kebijakan perusahaan serta membentuk citra yang baik di mata publik. Membentuk citra baik di mata publik bukan hal yang mudah tapi bukan tidak mungkin untuk dilakukan, media memiliki kemampuan untuk menyebarkan informasi dan pesan secara cepat sehingga dapat dimanfaatkan sebagai media publikasi di suatu perusahaan, media publikasi berperan untuk melancarkan arus informasi keseluruhan publik yang di tujukan kepada pembaca yang sibuk untuk membaca berita yang terlalu panjang ada dua jenis media yang digunakan dalam media publikasi adalah media elektronik seperti (televisi, radio) dan media cetak (koran, majalah, Brosur, *leaflet*). Salah satu media publikasi yang berisi berita singkat adalah brosur.

Menurut kamus umum Bahasa Indonesia Karya JS. Badudu (2001) Brosur adalah publikasi singkat yang terdiri atas beberapa halaman tanpa jilid di samping itu juga brosur sebagai selebaran cetakan berisi keterangan singkat tentang perusahaan, organisasi untuk diketahui oleh umum. Brosur dibuat dengan desain yang menarik dengan berisi informasi yang singkat, lengkap baik berupa gambar maupun tulisan.

Penyebaran informasi yang ada di dalam brosur merupakan bentuk komunikasi nonpersonal karena dilakukan melalui perantara media. Brosur

memiliki keunggulan seperti dapat disimpan lebih lama, sebagai referensi, jangkauan dapat jauh, membantu media lain, isi dapat di cetak kembali dan dapat dijadikan untuk diskusi suatu instansi yang menggunakan brosur sebagai media publikasi. Brosur digunakan humas dalam memberikan informasi mengenai perusahaan baik menyangkut produk yang dihasilkan, kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh perusahaan, serta informasi lainnya yang berhubungan dengan perusahaan.

Menurut departemen kesehatan ada 2022 rumah sakit dengan berbagai kategori yang ada di Negara Indonesia salah satunya adalah Rumah sakit umum daerah Al Ihsan yang berada di jalan Kiastramanggala Baleendah kabupaten Bandung Jawa barat, Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan telah melakukan fungsi rumah sakit secara umum dan memiliki fasilitas medis yang cukup lengkap serta memiliki banyak prestasi hal ini ditunjukkan dengan menjadikannya rumah sakit rujukan di kabupaten Bandung selain itu juga Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan ini juga memiliki visi menjadi rumah sakit terdepan dan rujukan se-Jawa Barat pada tahun 2018 dan sebagai salah satu rumah sakit yang memanfaatkan brosur sebagai media publikasi, banyaknya pasien yang berada di rumah sakit sangat tidak mungkin bagi humas rumah sakit untuk menyampaikan setiap kebijakannya secara perorangan dan tatap muka, pasien juga belum tentu mengetahui kebijakan dan prosedur ataupun informasi mengenai kesehatan.

Berdasarkan peraturan daerah Nomor 17 tahun 2014 perubahan atas peraturan daerah Provinsi Jawa Barat nomor 23 tahun 2008 tentang organisasi

dan tata kerja Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Jawa Barat di bawah subbangan Hukum dan Humas yang memiliki tugas dalam menjalin hubungan yang baik dengan publiknya, mengelola media publikasi serta pelayanan informasi dan komunikasi.

Bedasarkan hasil pra observasi diketahui brosur Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan memiliki fungsi sebagai media *informatif* brosur bertujuan menyampaikan informasi sehingga khalayak dapat menambah pengetahuan dan wawasannya, brosur sebagai media *persuasif* brosur bertujuan memengaruhi khalayak agar mau melakukan perubahan sikap, pendapat dan prilaku, brosur yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan adalah brosur mengenai pelayanan dan layanan masyarakat.

Hasil penelitian yang di dapat melalui pra wawancara dengan Hartati sebagai staff humas mengemukakan bahwa brosur Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan memiliki 2 (Dua) jenis brosur yaitu brosur pelayanan dan layanan masyarakat yang isinya memaparkan mengenai berbagai macam penyakit dan pengobatannya hingga mengenai brosur unit instalasi yang berada di rumah sakit dalam brosur terdapat unsur-unsur seperti *lay out*, isi, tampilan, judul, warna, gambar dan Frekuensi penerbitan, ada yang unik dalam pengelolaan brosur Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan yaitu dari segi gambar yang dipasang di dalam brosur itu yaitu dengan menggunakan foto karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan baik foto formal maupun foto dimana karyawan sedang melakukan tugasnya.

Keberadaan brosur Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan mendapatkan respon yang baik seperti hasil observasi bapak kalsam selaku pasien rehabilitasi medik menjelaskan bahwa pasien selaku pembaca merasa cukup puas dengan adanya media publikasi berupa Brosur selain bisa menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan dan berbagai penyakit serta pengobatannya pembaca juga dapat memanfaatkan waktu tunggu pemeriksaannya dengan hal yang bermanfaat.

Pengetahuan yang diperoleh dari brosur Rumah Sakit umum Daerah Al Ihsan diharapkan pembaca tidak hanya menerima pesan yang di sampaikan dalam isi brosur tersebut namun lebih mengenal Rumah Sakit Umum Al Ihsan kepada publik dan ketika Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan dikenal dengan pelayanannya cukup baik oleh masyarakat luas maka masyarakat yang awalnya tidak tahu menjadi tahu, Kaslam sebagai salah satu pasien hemodialisa menyatakan pula bahwa dengan pemahaman terhadap isi brosur, informasi yang di sampaikan, tidak terlepas dari tampilan brosur dan isi brosur yang di kelola oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasar latar belakang penelitian di atas maka fokus penelitian ini adalah pengelolaan brosur sebagai media publikasi (Studi kasus pada humas Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan jalan Kiastramanggala Baleendah ka.Bandung)

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, maka penulis membuat pertanyaan penelitian yang menjadi acuan penulis dalam mengerjakan penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana proses perencanaan (*Planning*) humas RSUD Al Ihsan dalam pengelolaan brosur?
2. Bagaimana proses pengorganisasian (*Organizations*) humas RSUD Al Ihsan dalam pengelolaan brosur?
3. Bagaimana proses Penggerakan (*Actuating*) humas RSUD Al Ihsan dalam pengelolaan brosur?
4. Bagaimana pengawasan (*Controlling*) humas RSUD AL Ihsan dalam pengelolaan brosur?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan brosur sebagai media publikasi di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan, adapun tujuan penelitian meliputi:

1. Untuk mengetahui proses perencanaan (*planning*) humas RSUD AL Ihsan dalam pengelolaan brosur.
2. Untuk mengetahui proses pengorganisasian (*Organization*) Humas RSUD Al Ihsan dalam pengelolaan brosur.
3. Untuk mengetahui proses penggerakan (*Actuating*) Humas RSUD AL Ihsan dalam pengelolaan brosur.

4. Untuk mengetahui proses pengawasan (*Controlling*) humas RSUD AL Ihsan dalam pengelolaan brosur.

## 1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada pertanyaan penelitian dan tujuan penelitian, maka kegunaan penelitian ini dibagi menjadi dua kategori, yaitu :

### 1.5.1 Kegunaan secara Ilmuan

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat berguna memberikan informasi secara fakta didasarkan pada studi kasus, serta dapat mendeskripsikan atau gambaran yang jelas mengenai pengelolaan media publikasi terutama melalui brosur mulai dari proses perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organization*), penggerakan (*Actuating*) dan pengawasan (*Controlling*) di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan.

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya studi-studi tentang Pengelolaan Brosur Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan tradisi studi kasus, Kegunaan secara praktis ini juga mengungkapkan kegunaan dari sisi manfaat penelitian untuk instansi pendidikan, mahasiswa dan peneliti.

#### 1) Kegunaan Penelitian Bagi Instansi Pendidikan

Secara teoritis dapat memberikan kontribusi, pengertian dan pemahaman kepada mahasiswa tentang poses pengelolaan brosur, mulai dari proses perencanaan (*Planning*), pengorganisasian

(*Organization*), pergerakan (*Actuating*) dan pengawasan (*Controlling*) sebagai media publikasi.

2) Kegunaan Penelitian Bagi Mahasiswa

Mahasiswa diharapkan dapat memahami, mengenal serta menerapkan teori dan konsep humas sebagai metode komunikasi di lapangan, poses pengelolaan brosur di lapangan, dan meningkatkan keterampilan dalam mengemas kegiatan media publikasi.

3) Kegunaan Penelitian Bagi Penulis

Penulis mendapatkan pengalaman sehingga penulis dapat menganalisis penelitian ini dengan memperhatikan kesesuaian model, konsep dan praktik serta menerapkan kegiatan kehumasan melalui media publikasi lewat brosur pada suatu instansi.

### 1.5.2 Secara Praktis

1) Kegunaan Penelitian bagi Perusahaan

Kegiatan kehumasan yang berjalan berkesinambungan dalam kegiatan media publikasi melalui brosur maka diharapkan dapat membangun *goodwill* antara instansi dan para publiknya.

2) Kegunaan Penelitian Bagi Praktisi *Public Relations*

Aplikasi yang diterapkan oleh praktisi PR di lapangan diharapkan dapat meningkatkan konsep *Public Relations* dengan memperhatikan peran dan fungsi *Public Relations* sebagai profesi dalam menjalin hubungan-hubungan dengan publik internal dan eksternal, untuk



menciptakan, meningkatkan, mempertahankan dan memperbaiki citra perusahaan.

### 3) Kegunaan Penelitian bagi Pembaca/ Masyarakat Luas

Dapat memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai kegiatan publikasi melalui brosur mulai dari proses pengelolaan, hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam pengelolaan hingga cara mengatasi kendala dalam pengelolaan brosur. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui peran dan fungsi *Public Relations* dalam membina hubungan baik dengan public Eksternal.

## 1.6 Tinjauan Pustaka

### 1.6.1 Penelitian terdahulu

Peneliti mengumpulkan beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian sebagai bahan masukan. Peneliti mengklasifikasikan penelitian terdahulu agar terlihat perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti. Beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan sebagai berikut :

Penelitian pertama oleh Dewi Winarni Susyanti mahasiswa Universitas Pasundan fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik pada tahun 2012. Penelitian ini berjudul Peran humas PT. PLN (persero) dalam mempublikasikan listrik Prabayar (Studi Kalitatif Humas PT. PLN (persero) cabang Bandung )

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Humas PT. PLN (Persero) cabang Bandung dalam mempublikasikan listrik prabayar dan untuk mengetahui proses Publikasi PT.PLN (persero) dalam membangun citra perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan publikasi yang dilakukan humas PT.PLN (persero) cabang Bandung dalam program listrik Prabayar implemtasinya kegiatan publikasi melalui *website* mendapatkan repon yang baik bagi para calon pengguna listrik prabayar.

Penelitian kedua oleh Ira primatiara suryawan Universitas Atmajaya Yogyakarta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik tahun 2010. Penelitian ini berjudul Perencanaan dan Implemantasi e-PR sebagai sarana publikasi RS Bethesda Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perencanaan dan Implementasi e-PR sebagai sarana publikasi d RS Bethesda dimana e-PR merupakan inisiatif dari seorang Public Relations. Menggunakan media internet sebagai media publikasinya terlebih dari keunggulan media internet yang memiliki karakteristik sebagai media yang cepat, efesien karena bisa menampung space yang cukup sehingga sebagaian pesan dapat tersampaikan dengan jelas.

Metode yang digunakan dalam penelitian yang kedua ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.Data yang akan di analisis adalah data –data yang di peroleh dari hasil wawancara.Hasil dari penelitian yang kedua ini adalah penggunaan media online di RS Bethesda

dengan mengambil 4 (empat) bentuk media online yaitu website, email, messenger dan milis dimana empat bentuk media online tersebut di rencanakan di RS bethesda dimana penangannya di tangani langsung oleh praktisi Humas, sudah tepat dan efektif karena pada dasarnya sudah memenuhi kriteria-kriteria dasar dalam tahapan perencanaan e-PR. Kriteria yang harus di penuhi adalah : penentuan target sasaran, menentukan tujuan dan program yang akan di lakukan, menentukan program-program yang menunjang aksi menentukan budget yang di butuhkan hal ini menjukna dalam setiap program perencanaan e-PR khususnya tidak di lakukna asal asalan namun mempertimbangkan faktor yang akan mendukung dan meneghabat perencanaan e-PR di RS Bethesda, dalam tahap implementasinya adalah tindakan yang dilakukan untuk menyampaikan pesan ataupun tujuan yang dicapai yaitu sampainya pesan dan informasi kesehatan dan berkembagnya target sasaran pasien RS. Bethesda, adapun tahapan yang di lakukan langkah-langkah praktisi jalannya e-PR sebagai sarana publikasi di RS Bethesda dengan menyipakna sasaran ,*content website* yang betaggung jawab dengan pengelolaan website sampai pada persiapan . *webset* di RS Betheda di gunakan sebagai sarana publikasi dimana pesan dan informasi mengenai RS. Bethesda dapat disampaikan dengan jelas bagi publik Rs. Bethesda khususya target sasarn baru dan menjadikan wabe sate sebagai media publikasi yang efektif.

Penelitian ke tiga oleh khoeru Nimah mahasiswi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Fakultas Dakwah dan Komunikasi tahun

2015, penelitian ini berjudul “Optimalisasi penggunaan website sebagai media publikasi pengelolaan zakat oleh lembaga dompet Duafa”.

Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana bentuk optimalisasi berdasarkan karakteristik dan tujuan *wabsite* sebagai media publikasi pengelolaan zakat oleh lembaga dompet duafa.

Hail dari penelitian ini ialah bahwaa optimalisasi penggunaan *website* sebagai media publikasi pengelolaan zakat oleh lembaga dompet duafa menggunakan dua prinsip yakni optimisasi berdasarkan karakteristik dan tujuan *website* sebagai media publikasi *online*. Karakteristik tersebut meliputi kecepatan dan aktualisasi informasi, *Updating* informasi, interaktif, multimedia, kepasihan muatan besar dan keterhubungan dengan pihak lain (*hyperlink*) sedangkan tujuan website sebaga media publikasi meliputi penyebaran informasi, menciptakan kesadaran, tujuan riset, meningkatkan pelayanan dan meningkatkan distribusi dengan prinsip dua tersebut maka tmpilan isi website terlihat lebih utuh, lengkap dan komunikatif guna menarik perhatian komunikator/ *user* untuk mengunjungi *website* ini.

Penelitian terdahulu dari 3 (Peneliti) memiliki perbedaan dengan penelitian ini dari jenis media yang diteliti sudah jelas berbeda, jika penelitian terdahulu dari 3 (tiga) peneliti menggunakan *website* sebagai media dalam digunakan dalam mempublikasikan perusahaan atau orgaisasinya.

<b>Nama peneliti</b>	<b>Judul penelitian</b>	<b>Metode penelitian</b>	<b>Hasil penelitian</b>	<b>Perbedaan</b>
Dewi	Peran humas PT.	Kualitatif	Hasil	Penelitian ini

Winarni Susyanti	PLN (persero) dalam mempublikasikan listrik prabayar (Studi Kalitatif Humas PT. PLN (persero) cabang Bandung ).		penelitian menunjukkan bahwa kegiatan publikasi yang di lakukan humas PT.PLN (persero) cabang Bandung dalam program listrik Prabayar implemtasinya kegiatan publikasi melalui <i>website</i> memapatkan repon yang baik bagi para	memfokuskan pada praktisi humas PT. PLN (persero) dan media publikasi yang di gunakan melalui <i>website</i> .
---------------------	--	--	---	--

			calon pengguna listrik prabayar.	
Ira primatiara suryawan	Perencanaan dan Implementasi e- PR sebagai sarana publikasi RS Bethesda Yogyakarta.	Kualitatif	Tahap perencanaan : penentuan target sasaran, menentukan tujuan dan program yang akan di lakukan, menentukan program- program yang menunjang aksi menentukan budget yang di butuhkan. Tahap	Penelitian ini memfokuskan penelitiannya pada perencanaan dan implementasi media publikasi dan media publikasi ang digunakan ialah <i>website</i> .

			<p>implementasi</p> <p>: <i>webset</i> di RS</p> <p>Betheda di</p> <p>gunakan</p> <p>sebagai sarana</p> <p>publikasi</p> <p>dimana pesan</p> <p>dan informasi</p> <p>mengenai RS.</p> <p>Bethesda</p> <p>dapat</p> <p>disampaikan</p> <p>dengan jelas</p> <p>bagi publik</p> <p>Rs. Bethesda</p> <p>khususnya target</p> <p>sasaran baru</p> <p>dan</p> <p>menjadikan</p> <p><i>website</i></p> <p>sebagai media</p> <p>publikasi yang</p> <p>efektif.</p>	
--	--	--	--	--

khoeru Ni'mah	Optimalisasi penggunaan website sebagai media publikasi pegelolaan zakat oleh lembaga dompet Duafa	Kualitatif	Hail dari penelitian ini ialah bahwa optimalisasi penggunaan <i>website</i> sebagai media publikasi pengelolaan zakat oleh lembaga dompet duaafa menggunakan dua prinsip yakni optimasisasi bersadarkan karakteristik dan tujuan <i>website</i> sebagai media publikasi	Penelitian ini berfokus kepada cara mengoptimal kan media publikasi melalui <i>website</i> .



			online.	
--	--	--	---------	--

Tabel 1

Hasil Olahan peneliti

### 1.6.2 Landasan teoritis

#### a) Public Relations

Menurut Public Relations news yang telah dikutip dalam buku *“Dasar-Dasar Public Relations”*, bahwa *Public Relations* ialah:

*“Public Relations is the management function which evaluates public attitudes identifies the policies and procedures of an individual or an organization with the public interest and executes a program of action to earn public understanding and acceptance.”*

*“public relations* adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik. Menyatakan kebijakan, dan prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan publik dan melaksanakan program kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan dari publiknya. (Yulianita, 2007 :25)

#### b) Manajemen

Menurut Yayat M. Herujito dalam bukunya *“Dasar-dasar Manajemen”* menyatakan bahwa manajemen ialah:

Manajemen secara umum adalah pengelolaan suatu pekerjaan untuk memperoleh hasil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara menggerakkan orang-orang untuk bekerja. ( Herujito, 2001: 2)

Menurut George R. Terry yang telah dikutip dalam buku *“Membuka cakrawala ekonomi”*, ada empat fungsi manajemen, yaitu :

1. Perencanaan (*Planning*) yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan di pakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhtungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang di maksud untuk mencapai tujuan.
2. Pengorganisasian (*Organization*) yaitu sebagai cara untuk mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahlian dalam pekerjaan yang sudah direncanakan.
3. Penggerakan (*Actuating*) yaitu menggerakan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatanyang di lakukan bisa berjalan sesuai rencana dan bisa mencapai tujuan.
4. Pengawasan (*Controlling*) yaitu untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta mengawasi penggunaan sumber daya dalam organisasi agar bisa terpakai secara efektif dan efisien tanpa ada yang menlenceng dari rencana. (imamul, 2007:70)

Hakikat dari fungsi manajemen dari Terry adalah apa yang direncanakan itu yang akan dicapai. Maka itu fungsi perencanaan harus di lakukan bsebaik mungkin agar dalam proses pelaksanaan bisa berjalan dengan baik serta segala kekurangan bisa di atasi.

#### c) **Media Publikasi**

Media publikasi berasal dari dua kata (media dan publikasi), Media dalam kamus ilmiah populer merupakan alat atau sarana komunikasi yang terletak di antara pihak (sebagai kimunikan sebagai komunikator) dalam kajian komunikasi media memiliki makna yaitu suatu perangkat yang digunakan kepada komunikan (orang yang menerima pesan), seperti yang di jelaskan oleh Hafied Cangara dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Komunikasi, sebagai berikut :

“Media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak”. (Cangara, 2009 : 123)

*Public Relations* membutuhkan media sebagai alat pendukung untuk menciptakan komunikasi atau penyampaian pesan yang efektif mulai dari level top manajemen kepada bawahan begitupun sebaliknya, menurut firsan Nova dalam bukunya *Crisis Public Relations* menyatakan sebagai berikut:

“Media Public Relations dalam ilmu komunikasi adalah sarana penghubung yang digunakan seorang Public Relations (mewakili organisasi) dengan publiknya yaitu internal maupun eksternal untuk membantu mencapai tujuan” (Nova, 2009 :205)

Publikasi sendiri menurut menurut firsan nova yang dikutip dalam buku *Manajemen komunikasi* menyatakan bahwa Publikasi ialah,

“Publikasi atau menyalurkan informasi melalui berbagai media mengenai informasi, kegiatan dan aktivitas perusahaan atau instansi yang layak diketahui oleh publik” (Somad dan Doni : 20014: 221)

#### **d) Brosur**

Brosur berbentuk selebaran yang dilipat yakni terdiri dari sembar kertas dapat satu lipatan atau lebih dan isi yang ada di dalamnya cukup singkat dan jelas serta dapat di pahami oleh pembacanya, Brosur merupakan salah satu publikasi singkat dari berbagai bentuk media publikasi yang berisi selebaran yang memberikan keterangan atau

informasi tentang intansi yang bertujuan untuk di ketahui untuk umum seperti definisi dalam Kamus Umum Bahasa Indoensia karya JS. Badudu (2001) yang di kutip oleh Iriantara dan Suracman dalam bukunya *Pubic relations Wraiting* sebagai berikut :

Brosur adalah publikasi singkat yang terdiri atas beberapa halaman tanpa jilid. Di samping itu, ia juga mengartikan brosur sebagai selebaran cetakan berisi keterangan singkat tentang perusahaan, organisasi untuk diketahui oleh umum. (*Iriantara dan Suracman, 2006:153* )

Penyampaian informasi dalam brosur merupakan bentuk komunikasi nonpribadi karena menggunakan bantan media sebagai perantara dalam brosur tersaji materi promosi yang memadukan gambar, imulstrasi dan tulisan, materi itu di kemas sedemikian rupa dengan tujuan untuk mengenalkan, menyampaikan, menawarkan dan menjual barang atau jasa.

Brosur memiliki keunggulan seperti sebaga berikut:

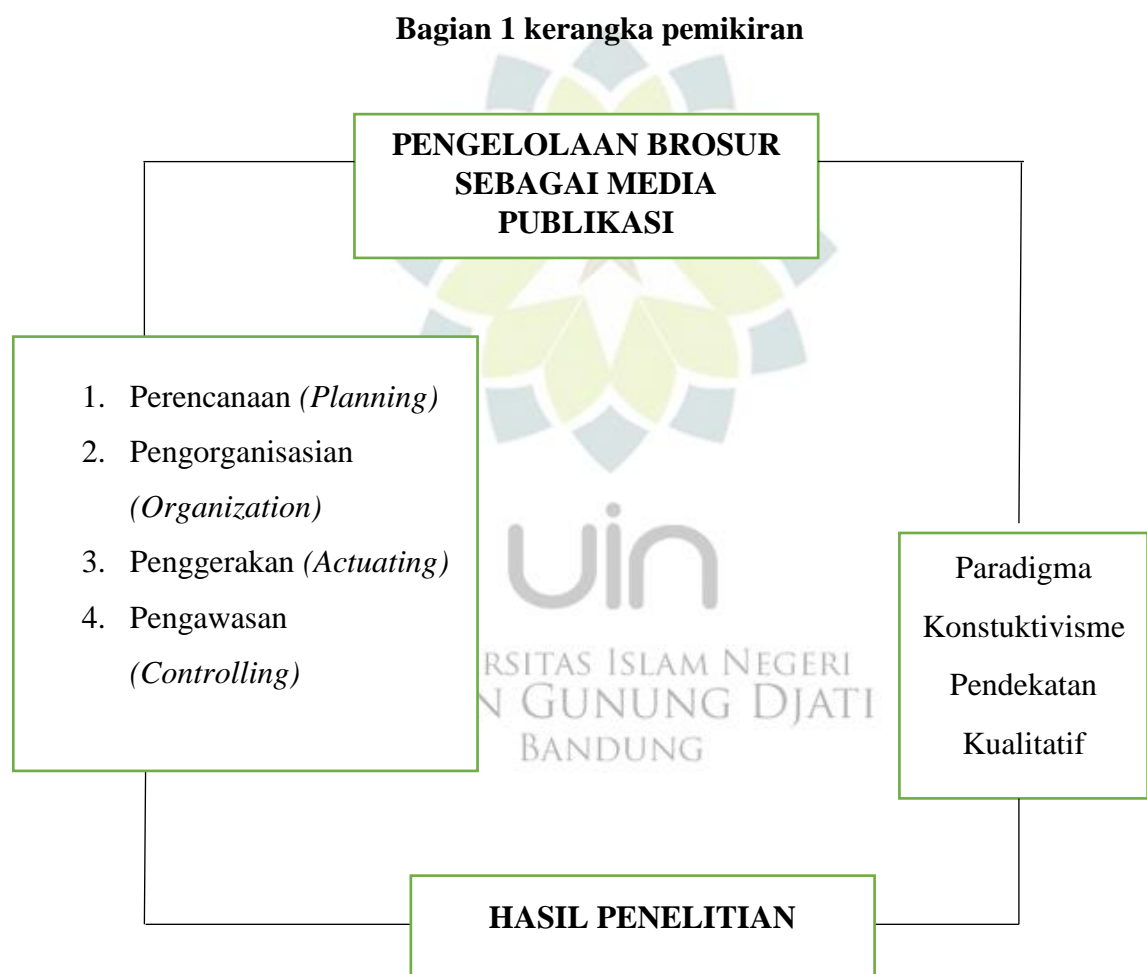
1. Pesan-pesan yang disampaikan dapatmenjangkau khalayak dengan jumlah banyak, sesuai dengan jumlah brosur yang dicetak dan disebarkan kepada khalayak.
2. Bila ada kesempatan, penyebaran puna banyak waktu menjelaskan materi dalam brosur secara detail kepada khalayak..
3. Khalayak memiliki kesempatan bertanya dan mendapatkan jawaan langsung mengenai segala hal yang berkaitan dengan isi brosur dan penyebaran brosur.
4. Pelaku promosi dalam hal ini penyebar brosur dapat melihat langsung kondisi emosi (psikologis) khalayak, sehingga bila ada kesempatan pelaku promosi dapat menambahkan atau mengubah cara penyampaian pesan dengan seketika.
5. Penyebar brosur dapat dengan mudah mendapatkan khalayak yang potensial. (*Iriantara dan suracman, 2006 : 155*)

Adapun bagian-bagian yang ada dalam brosur ialah :

1. Judul
2. Naskah/pesan

3. Ilustrasi
4. Logo
5. Warna
6. *Lay out* (Tata Letak)
7. Frekwensi penerbitan

Gambar kerangka pemikiran dari peneliti berdasarkan paparan diatas adalah :



Tabel II

Kerangka pemikiran

## **1.7 Langkah-langkah penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan langkah sebagai berikut:

### **1.7.1 Lokasi penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah AL Ihsan Jalan Kiastramanggala Beleendah Kab. Bandung dengan alasan bahwa lokasi tersebut akan tersedianya suatu data yang akan diperlukan dalam pengungkapan masalah yang diteliti.

### **1.7.2 Metode Penelitian**

Metode adalah alat atau cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data empiris dan menganalisis data. Metode ditentukan oleh kriteria-kriteria yang ada dalam metodologi. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan rancangan atau desain penelitian studi kasus (*case study*) yang di dalam penelitian ini penulis berusaha untuk menguraikan, menjelaskan serta menginterpretasikan secara komprehensif mengenai berbagai aspek individu-individu yang mewakili sebuah perusahaan yang berada di dalam ruang lingkup masalah yang diteliti.

Metode kualitatif lebih memandang realitas sebagai suatu yang berdimensi banyak, suatu kesatuan yang utuh, serta berubah-ubah. Biasanya rancangan penelitiannya tidak disusun secara rinci dan pasti sebelum penelitiannya dimulai. Karena itu penelitian kualitatif sering diasosiasikan dengan teknik analisa data dan penulisan laporan mendalam.

Metode penelitian ini sering disebut juga sebagai metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah (natural setting). Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagian instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisa bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono. 2005: 1)

Penelitian yang menggunakan kualitatif bertujuan untuk memahami objek yang diteliti secara mendalam sehingga cenderung dilakukan tidak untuk membuat generalisasi melainkan untuk membuat penjelasan mendalam atau ekstrapolasi atas objek tersebut. pertanyaan biasanya dimulai dengan umum dan kemudian meruncing dan mendetail. Di dalam penelitian ini sendiri penulis berusaha untuk memahami alasan-alasan serta strategi yang dilakukan oleh pihak yang diteliti, melalui metode penelitian kualitatif. Metode penelitian ini dirasa sesuai dengan penelitian yang diambil berusaha melihat dari sudut pandang yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Konstruktivisme menyatakan bahwa realitas sosial memiliki bentuk yang bermacam-macam, berdasarkan pengalaman sosial, bersifat spesifik dan tergantung pada orang yang melakukan. Konstruktivisme dapat ditelusuri melalui cara berfikir manusia yang bertindak sebagai agen konstruksi realitas sosial, cara yang dilakukannya adalah dengan memahami atau memberikan makna atas perilaku mereka sendiri. *Von Grasselfeld* dalam Ardianto menyatakan:

“Konstruktivisme menegaskan bahwa pengetahuan tidak lepas dari subjek yang sedang belajar mengerti. Konstruktivisme adalah salah

satu filsafat pengetahuan yang menekankan bahwa pengetahuan kita adalah konstruksi (bentukan) kita sendiri” (Ardianto, 2007: 154).

Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme pada penelitian yang dilakukan karena peneliti ingin mendapatkan pemahaman yang membantu proses interpretasi suatu peristiwa. Paradigma konstruktivisme ini memandang realitas sosial yang diamati oleh seseorang tidak dapat digeneralisasikan pada semua orang, untuk mendapatkan data-data peneliti menggunakan wawancara mendalam yang dianggap sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini penulis menggunakan rancangan atau pendekatan studi kasus yang berusaha untuk menguraikan, menjelaskan, serta menginterpretasikan secara komprehensif mengenai berbagai aspek individu-individu yang mewakili sebuah perusahaan yang berada di dalam ruang lingkup masalah yang diteliti.

Studi kasus lebih cenderung kepada “How” dan “Why”, bagaimana menjelaskan keputusan-keputusan yang telah dilakukan oleh pihak yang diteliti. Maka dari itulah studi kasus adalah uraian-uraian penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek baik seorang individu, kelompok, organisasi, program ataupun mengenai situasi sosial yang ada. (Mulyana, 2004).

Kesimpulan dari hasil penelitian studi kasus tidak berlaku secara umum, melainkan hanya sebatas pada kasus-kasus tertentu yang diteliti pada objek tertentu di perusahaan yang bersangkutan.

### **1.7.3 Penentuan informan**

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini berdasarkan pada asas subjek yang memahami permasalahan, memiliki



data, aktif dan masih bekerja pada bagian humas serta bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. *Key informan* dalam penelitian ini adalah kepala bagian humas Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan, Informan dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Informan terdiri dari 3 orang di Bagian Humas Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan
- 2) Informan I adalah kepala Sub.bagian hukum,dan humas Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Peneliti menentukan kriteria ini dengan alasan bahwa informan merupakan individu-individu yang berhubungan langsung dalam kegiatan kehumasan.
- 3) Informan II dan Informan III adalah kaur.Humas dan staf humas yang sering kali berhubungan langsung dengan kegiatan Humas dan pengelolaan brosur.
- 4) Informan memiliki masa kerja minimal 2 tahun di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan khususnya di bagian divisi humas. Peneliti menganggap bahwa dalam jangka waktu 2 tahun seseorang yang bekerja di bidang Humas sudah dapat memahami fungsi dan ruang lingkup kerja Humas di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan.

#### **1.7.4 Sumber Data**

Sumber data dalam peneltian ini dibagi kepada dua bagian, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli. Data primer dapat berupa opini subjek dan hasil

observasi. Data primer menurut Umar (2003:56) merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Narasumber yang menjadi sumber rujukan pertama dan utama pada penelitian ini yaitu Kepala Sub.Bagin Humas, Hukum dan PKRS.

- 2) Sumber data sekunder menurut Sugiyono (2011:62) data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya peneliti harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini berupa litelatur dan data penunjang dimana satu sama lain saling mendukung, yaitu buku-buku, makalah, tesis dan sumber ilmiah lain yang berhubungan dengan karya ilmiah ini.

#### **1.7.5 Teknik dan pengumpulan data**

Kelebihan dari studi kasus adalah penggunaan berbagai sumber data (mutisumber). Bukti data tersebut bisa berupa dokumen, rekaman arsip, wawancara, observasi, dan perangkat fisik. Dalam penelitian ini, data yang diperlukan dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- 1) Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau obyek lain yang diselidiki. Adapun jenis-jenis observasi tersebut diantaranya yaitu observasi terstruktur, observasi tak terstruktur, observasi partisipan, dan observasi nonpartisipan. Peneliti menggunakan observasi non partisipan, yaitu teknik pengumpulan data dari informan tanpa

melibatkan diri atau tidak menjadi bagian dari lingkungan organisasi yang diamati. Observasi pada penelitian ini dilakukan untuk mengamati pengelolaan brosur RSUD Al Ihsan sebagai media publikasi dengan cara datang langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan dan juga dengan menanyakan kepada Kepala sub.bagian Humas dan Hukum mengenai pengelolaan brosur RSUD Al Ihsan.

## 2) Wawancara

Wawancara adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam (Ardianto, 2010:178) dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak Humas Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan, wawancara yang dilakukan dengan cara tanya jawab langsung untuk mencari dan mengumpulkan informasi atau data.

Wawancara mendalam dipilih sebagai teknik pengumpulan data karena melalui cara ini peneliti dapat menggali lebih dalam informasi dari informan, wawancara tidak hanya terpaku pada pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, teknik pengumpulan data ini akan diawali dengan merumuskan pertanyaan-pertanyaan yang hendak diajukan pada informan berdasarkan pemahaman yang diangkat dalam penelitian. Langkah kedua adalah akan terjun langsung kelapangan dan akan menggali data dari informan yang relevandengan penelitian ini, langkah ketiga akan melakukan pengolahan data dari hasil

wawancara mendalam dan kemudian menganalisis dari data yang diperoleh dari informan kemudian diakhiri dengan kesimpulan.

#### **1.7.6 Analisis Data**

Langkah terakhir yaitu menganalisis data yang diperoleh, baik itu dari hasil wawancara maupun observasi di lapangan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis sesuai dengan kelompok data primer maupun data sekunder.

Penelitian ini penulis menggunakan analisis kualitatif. Analisis Data Kualitatif dalam Moleong adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Menurut Nasution dalam Ardianto (2010: 216) analisis data dalam penelitian kualitatif harus dimulai sejak awal. Data yang diperoleh dalam lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis. Pemahaman tentang penelitian kemudian diadakan pemetaan atau deskripsi tentang data tersebut. Ada tiga kegiatan analisis data Menurut Miles dan Huberman yang ditulis oleh Ardianto dalam bukunya *Komunikasi Massa sebagai pengantar edisi revisi*, yaitu :

a) Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. (Ardianto, 2010: 223)

proses ini berlangsung terus menerus berkaitan dengan hasil pengumpulan data dari Humas RSUD Al Ihsan hasil observasi, wawancara yang terkait dengan kegiatan pengelolaan brosur dan dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan.

b) Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. (Ardianto, 2010 :223)

Bentuk penyajian data kualitatif, dapat berupa teks naratif maupun matrik, grafik, jaringan dan bagan. Setelah pemisahan dan pemilihan data sebagai bagian dari reduksi data, data-data mengenai kegiatan pengelolaan brosur yang di lakukan humas Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan hasil dari pengumpulan data tersebut kemudian dianalisis dan ditafsirkan dalam bentuk tulisan.

c) Upaya penarikan kesimpulan atau verifikasi

Upaya penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori). (Ardianto, 2010: 223).

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis pendekatan kualitatif, maka tahap akhir yaitu mengambil suatu kesimpulan dengan melakukan interpretasi sesuai dengan maksud yang terkandung dalam penelitian ini.

